



GADAI MULIA

**STANDARD OPERATING PROCEDURE
(SOP)**

PENANGANAN PENGADUAN NASABAH

SOP.GMKE.2023.0014

Prosedur Operasional ini adalah milik dan hanya dipergunakan untuk kepentingan
internal **GADAI MULIA**

Dilarang mengubah apapun tanpa izin tertulis

GADAI MULIA

Perihal	:	Penanganan Pengaduan Nasabah			
Tanggal Terbaru	:	25 September 2023	Tanggal Sebelumnya	:	28 Juni 2022
No SOP Terbaru	:	SOP.GMKE.2023.0014	No. SOP Sebelumnya	:	SOP.GMKE.2022.0009

A. TUJUAN

1. Memberikan pedoman kerja bagi outlet terkait dalam melaksanakan Penanganan Pengaduan Nasabah, sehingga proses penanganan dapat berjalan dengan teratur, efektif dan efisien.
2. Untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan dapat memberikan jaminan kepuasan kepada nasabah

B. RUANG LINGKUP

1. Ruang lingkup SOP ini meliputi ketentuan, prosedur pengaduan dan pelaporan atas proses penanganan pengaduan nasabah di Kantor Outlet.
2. Fungsi dan Jabatan yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan SOP ini, adalah :
 - a. Kepala Outlet
 - b. Penaksir
 - c. Customer service

C. PENGERTIAN DAN ISTILAH

Transaksi Gadai	:	adalah suatu hak yang diperoleh Perusahaan Pergadaian atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh nasabah atau oleh kuasanya, sebagai jaminan atas pinjamannya dan yang memberi wewenang kepada Perusahaan Pergadaian untuk mengambil pelunasan pinjaman dari barang itu dengan mendahului kreditur-kreditur lain, dengan pengecualian biaya untuk melelang atau menjual barang tersebut dan biaya untuk menyelamatkan barang tersebut yang dikeluarkan setelah barang itu diserahkan sebagai gadai, biaya-biaya mana harus didahulukan
Barang Jaminan (BJ)	:	adalah setiap barang bergerak yang dijadikan jaminan oleh nasabah kepada Perusahaan Pergadaian
Form Aplikasi Transaksi Gadai (FATG)	:	adalah formulir yang digunakan oleh nasabah untuk mengajukan permohonan transaksi gadai yang berisi data lengkap nasabah, hasil taksiran, serta deskripsi dari barang jaminan.
Surat Bukti Gadai (SBG)	:	adalah surat tanda bukti perjanjian pinjam meminjam uang dengan jaminan yang ditandatangani oleh Perusahaan Pergadaian dan nasabah.
Perjanjian Transaksi Gadai (PTG)	:	adalah perjanjian atas transaksi proses gadai antara pihak nasabah sebagai pemberi gadai dan Gadai Mulia sebagai penerima gadai, yang didalamnya memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak. PTG tercantum pada lembar belakang SBG dan masih satu kesatuan dengan keseluruhan SBG.
Kepala Outlet	:	Adalah Orang yang memegang kekuasaan tertinggi dalam

Perihal	:	Penanganan Pengaduan Nasabah			
Tanggal Terbaru	:	25 September 2023	Tanggal Sebelumnya	:	28 Juni 2022
No SOP Terbaru	:	SOP.GMKE.2023.0014	No. SOP Sebelumnya	:	SOP.GMKE.2022.0009

	:	suatu outlet dimana kepala outlet bertanggung jawab dalam menerapkan kebijakan yang telah dibuat, mengawasi operasi, pencapaian target dan memimpin orang-orang yang berada dibawah koordinasinya.
Penaksir	:	adalah orang yang memiliki sertifikat keahlian untuk melakukan penaksiran atas nilai Barang Jaminan dalam transaksi Gadaai
Marketing	:	adalah karyawan yang bertanggung jawab untuk menjual produk perusahaan kepada nasabah potensial dan membangun hubungan yang baik dengan nasabah
Security	:	adalah orang yang bertanggung jawab atas keamanan karyawan serta aset lainnya yang berada didalam outlet
Pengaduan Nasabah	:	adalah Ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya kerugian finansial, potensi kerugian finansial, ketidakpuasan layanan, kritik dan saran.
Customer service	:	adalah suatu bentuk layanan yang disediakan oleh perusahaan untuk nasabah ataupun calon nasabah yang bertugas memberikan informasi, bantuan, arahan serta berperan sebagai pusat pengaduan nasabah dan mediator antara nasabah dengan perusahaan.
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan(LAPS-SJK)	:	adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan
Form Pengaduan Nasabah (FPN)	:	adalah formulir khusus yang digunakan untuk menyampaikan aduan dari nasabah

D. KETENTUAN UMUM

1. Pengaduan dapat dilakukan ditempat nasabah bertransaksi atau melalui customer service.
2. Agar pengaduan dapat ditindaklanjuti, nasabah wajib mengisi Form Pengaduan Nasabah (FPN) ditempat nasabah bertransaksi.
3. Penyelesaian pengaduan oleh nasabah maksimal H+20 dari tanggal pengaduan
4. Penanganan pengaduan nasabah yang membutuhkan keputusan dari kantor pusat maka outlet mengirimkan FPN maksimal H+1 dari tanggal pengaduan.
5. Seluruh FPN Wajib diemail setiap tanggal 5 bulan berikutnya dan ditujukan kepada customer service untuk direkap.
6. Memasang nomor Hp pelayanan pelanggan di Area Outlet.

E. MEKANISME PROSES PELAPORAN

1. Pelaporan Di Outlet

- a. Nasabah datang ke outlet asal transaksi untuk membuat pengaduan.
- b. Nasabah mengisi FPN dengan disertakan bukti permasalahan yang diadukan oleh nasabah (jika ada).

Perihal	:	Penanganan Pengaduan Nasabah			
Tanggal Terbaru	:	25 September 2023	Tanggal Sebelumnya	:	28 Juni 2022
No SOP Terbaru	:	SOP.GMKE.2023.0014	No. SOP Sebelumnya	:	SOP.GMKE.2022.0009

- c. Staff outlet segera menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah.
- d. Permasalahan yang tidak dapat diselesaikan pada saat itu juga, maka outlet menginformasikan kepada nasabah bahwa penyelesaian permasalahan tersebut maksimal H+20 dari tanggal pengaduan.
- e. Bila diperlukan outlet dapat berkoordinasi dengan kantor pusat untuk penanganan Pengaduan nasabah.
- f. Pengaduan nasabah yang membutuhkan usulan dari Kantor Pusat maka outlet mengirimkan FPN melalui email.
- g. Outlet menghubungi nasabah untuk menginformasikan usulan penyelesaian.
- h. Permasalahan yang telah diselesaikan, maka outlet mengisi FPN dan menuliskan usulan penyelesaiannya.
- i. Untuk usulan penyelesaian dari Kantor Pusat, maka email usulan tersebut diprint dan dijadikan satu dengan FPN.
- j. Form Pengaduan Nasabah serta bukti permasalahan dijadikan satu dan di filling dengan baik.
- k. Setiap awal bulan, outlet mengirimkan seluruh FPN kepada customer service.

2. Pelaporan Di Customer Service

- a. Nasabah menghubungi customer service untuk melakukan pengaduan
- b. Customer service menerima laporan dari nasabah.
- c. Customer service memeriksa terlebih dahulu apakah nasabah sudah melakukan pengaduan sebelumnya serta keputusan dari pengaduan tersebut.
- d. Customer service menindaklanjuti pengaduan nasabah.
- e. Penyelesaian pengaduan oleh nasabah maksimal H+20 dari tanggal pengaduan.
- f. Customer service menginformasikan kepada nasabah terkait keputusan atas pengaduan tersebut.

3. Pelaporan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

- a. Nasabah melakukan pengaduan terlebih dahulu dengan mekanisme E.1 (melalui outlet) atau E.2. (melalui customer service)
- b. Setelah Outlet dan customer service menerima pengaduan Nasabah melalui E.1 atau E.2, outlet atau customer service wajib menanggapi dan mengupayakan penyelesaian pengaduan yang telah disampaikan oleh Nasabah.

Perihal	:	Penanganan Pengaduan Nasabah			
Tanggal Terbaru	:	25 September 2023	Tanggal Sebelumnya	:	28 Juni 2022
No SOP Terbaru	:	SOP.GMKE.2023.0014	No. SOP Sebelumnya	:	SOP.GMKE.2022.0009

- c. Apabila Nasabah tidak menerima usulan penyelesaian atau tanggapan yang diberikan oleh Outlet atau customer service, maka Nasabah dapat melanjutkan upaya penyelesaian sengketanya ke LAPS melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK).
- d. Nasabah dapat mengakses APPK melalui <http://kontak157.ojk.go.id>
- e. Nasabah dapat mengisi data dan mengunggah dokumen-dokumen terkait yang diperlukan ke dalam system APPK.
- f. Nasabah dan PUJK wajib melaksanakan Putusan/Kesepakatan LAPS SJK.

F. DOKUMEN / BUKTI TRANSAKSI

Dokumen/bukti transaksi yang dibutuhkan atau dihasilkan pada pelaksanaan prosedur ini :

- 1. E-KTP
- 2. SBG
- 3. FPN

Ditetapkan di : Batam

PT Gadai Mulia Kepri



Ranto Siregar
Direktur